

(A类)

中山市商务局

中山商务建函〔2024〕16号

中山市商务局关于市政协十三届三次会议 133146号提案答复的函

田丽委员：

田丽委员提出的政协提案第133146号《推动实现我市传统家政向数智化家政跨越的建议》收悉，经综合市人力资源和社会保障局、市民政局、市卫健局等单位意见，现答复如下：

非常感谢田委员对我市家政行业的关注和支持。田委员提出的意见是目前家政行业的痛点以及未来行业的新发力点，落实好田委员所提出的几项建议，对助力我市家政行业不断优化，为我市家政行业指出发展方向有重要作用。我局及相关会办单位对田委员的意见予以积极采纳，并切实融入到部门职能工作中，致力于推动我市家政行业高质量发展。

一、关于“提升对数智化家政的认识，积极参与到数智化家政建设上来”的建议，吸收采纳。

中山市家政服务业发展起步较早，具有良好的发展基础。2010年5月成立了市家庭服务业协会后，家政服务发展进入快车道，目前我市涉及家政、养老、护理、母婴等服务内容的企业约3000家，实际从事家政行业的家政企业、有一定经营规模的约400家，全市家政从业人员4万人，市家庭服务业协会会员单位183家。可以说优化提升家政服务市场供给是贴近人民群众实际生活需求，促进人民群众的安全感更有保障的有力支持。目前中山市家政行业正处于由传统家政向数字家政转型的关键时期，推动家政服务业提质扩容，规模化、职业化、数字化、智能化是重要发力点，家政行业从传统模式向数字化、智能化转型是“必选项”。家政企业需要与时俱进，借助数字技术赋能获客、运营，才能推动家政行业高质量发展。近两年，我市在家政领域的其中一项重点工作就是推广应用广东省南粤家政综合管理服务平台。向广东省商务厅申请了市级管理权限，务求对系统信息能够第一时间把握，及时更新，对数据能够做到了然于胸，我市在广东省南粤家政综合管理服务平台共有家政企业141家企业进驻，涵盖了我市规模较大的一批家政企业，比如真情、民源、红珊月嫂、阿姨到家等等，从业人员认证信息5541人，相对于4万的从业人员规模来说，我们的工作还有很大的完善空间，接下来，我们推动人员和企业进驻以及备案的力度还会进一步加大，通过更广泛的渠道，动员企业，动员从业人员进行注册登记。

二、关于“建设大数据支撑的数智家政服务平台，提供更精细、更专业、更便捷的家政服务”的建议，吸收采纳。

我市家政行业在以传统型为主的基础上，已有部分员工制

二、关于“建设大数据支撑的数智家政服务平台，提供更精细、更专业、更便捷的家政服务”的建议，吸收采纳。

我市家政行业在以传统型为主的基础上，已有部分员工制企业，如民源、红珊、网政及王府管家等，应用全国通用的家政 APP 或自行开发的家政小程序实行线上管理，其中网政针对雇主和从业人员开发了阿姨优选小程序系统并在社区应用，雇主可在小程序上查找到附近 3 公里内的从业人员，从业人员可在小程序上接受派单和培训，实现雇主、从业人员的供需对接，提升双方匹配效率。我市家政服务业协会建有“香山家政”APP，入驻家政企业 80 余家，家政从业人员 1.8 万余人，在南粤家政产业园展厅建设有数字大屏幕，即时显示已进入香山家政系统的家政企业数、家政人员数、家政人员上岗情况及客户评价。2024 年商务、人社等部门将加快广东省南粤家政综合管理服务平台的推广应用，积极引导家政各类市场主体进驻使用，推动市、县两级家政服务信息在省级平台的有效归集，促进部门间家政业务协同和信息共享，推行家政服务人员“一人一码”鼓励家政服务企业探索家政服务线上精细化定制、“掌上家政”等新兴服务模式。另外，通过专场宣讲会、赴企业开展专题宣讲等形式，同步推广国家家政信用查 app，通过国家级平台、省级平台、市级平台以及企业自建应用程序等多平台提供给消费者，让消费者有更多的平台去比对家政企业的信用信息以及家政从业人员的信用信息。

三、关于“试点建立‘数智化平台+社区门店’相结合的运营布局，充分调动线下社区服务资源”的建议，吸收采纳。

我市坚持数字赋能，2021年7月启动中山市智慧健康养老信息平台 and 养老服务调度中心建设，并于2022年1月24日正式上线运行。该项目定位是构建全市统一的智慧健康养老信息平台，以政务外网、互联网、物联网、无线网络、云计算为基础，以中山市政务大数据中心为支撑，以热线、网站、微信公众号为手段，以线下实体服务为依托，建设涵盖居家、社区、机构养老服务和管理的健康养老服务信息平台，通过信息化手段进行资源整合、信息共享，实现个人、家庭、社区、机构与健康养老资源的有效对接和配置优化，推动健康养老服务智慧化升级，提升健康养老服务质量效率水平，加快智慧健康养老产业发展。目前平台已汇聚200多家企业向老年人提供智能健康监测、适老化改造、家政服务、保健康复等为老服务。平台累计记录助洁、助餐、助医、定期巡访等服务240万余条；调度中心共接听电话咨询3948次，主动呼出老年人关怀电话75820次。另外我市持续支持社区服务链条融合延伸，鼓励“南粤家政”基层服务站加强信息整合和链接资源，与社区党群服务中心、托幼养老机构等建立双向转介合作关系，为社会居民提供多层次、多样化、专业化的家政服务。大力引导“南粤家政”服务龙头企业、本土优质家政品牌服务企业等探索加强与社区托育、养老、助餐、照护服务等机构合作，延伸家政

进社区的供应链，丰富居家社区养老服务供给。下一步，我市将鼓励支持市家政服务业协会引领全市家政企业，依托家政产业园，探索推行智能呼叫、线上派单、信息整合、精准匹配等智慧化服务，基本实现“线上”监管调度与“线下”提供服务实时联动，搭建社区互联网+家政平台，为社区居民提供“指尖上”便捷高效的家政服务。

四、关于“加大数智化条件下的精准培训力度，提升家政从业人员素质技能”的建议，吸收采纳。

建设集“普惠培训、技能评价、产教融合、就业服务”一站式培训基地是打造引领提升培训质量，增加服务供给的重要阵地。我市依托已建成的4家广东省“南粤家政”养老护理职业技能培训机构、7家具有养老服务相关培训资质的民办职业培训机构，大力推进养老服务人才专业教育培养，支持职业院校和高等院校紧密结合行业发展需求，开设养老服务相关专业，开展养老护理员及相关职业技能培训、专项能力培训。加强对民政、卫健等职能部门和行业资源的协调、整合力度，多渠道、多元化开展育婴、居家、养老、医护项目培训，强化“回炉培训”“岗前培训”等专业化职业培训，不断提升家政从业人员职业素质和技能水平。

接下来我市将继续从以下几个方面着手开展工作：一是继续做好家政标准化与诚信体系建设工作，尤其是将诚信体系建设与家政数智化充分结合，运用数智化手段开展诚信体系建

设，把诚信体系建设作为家政数智化的重要内容。二是鼓励养老服务机构与院校合作设立实习实训基地、培养培训基地，提高“订单式”培养质量。鼓励养老机构发挥实训护理培育资源优势，多层次开展养老护理学员培训。鼓励职业院校逐步设立并推广养老、康复护理、数字家政等专业，推动产教融合发展，让更多年轻人能够毕业即投身养老服务行业，扩大养老服务人才供给。三是持续打造优质的企业品牌和平台品牌。一方面加大员工制家政服务业企业的支持力度，落实各项政策优惠。发掘培育一批规模经营、管理规范、服务优质的龙头企业，择优推送劳务品牌，以品牌为纽带统一企业管理和人员培训、规范家政服务，形成行业发展的良性循环。另一方面宣传推广优质的服务平台，比如国家和省级平台，比如香山家政平台以及经营得比较好的阿姨优选等企业平台，扩大平台的知晓度和使用面，让消费者有更多更好的选择。四是推动数智化。大力推行家政服务人员“一人一码”，持证上岗，鼓励支持市家政服务业协会引领全市家政企业，依托家政产业园，探索推行智能呼叫、线上派单、信息整合、精准匹配等智慧化服务，争取实现“线上”监管调度与“线下”提供服务实时联动，搭建社区互联网+家政平台，实现我市家政行业高质量发展。

专此答复，诚挚感谢您对家政行业的关心支持。

(此页无正文)



(联系人：中山市商务局 关倚文，15913390508)

公开方式：主动公开

抄送：市政府办公室、市政协提案委、各会办单位。

中山市商务局办公室

2024年7月9日印发
